



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE FIDELIDAD ESTUDIANTIL EN EL PLANTEL EDUCATIVO SAN AGUSTIN

Trabajo de titulación previo a la obtención de:

Licenciado en Administración de empresas

AUTOR: JORGE LUIS MENA REYES

TUTOR: FAUSTO LIBNI CAÑIZARES ZÚÑIGA

Quito – Ecuador

2021

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, Jorge Luis Mena Reyes, con documento de identificación N° 1724371727, manifiesto que:
Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad
Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el
presente trabajo de titulación.

Quito, 04 de octubre del año 2021

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge Luis Mena Reyes', is written over a horizontal line.

Jorge Luis Mena Reyes

172437172-7

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Jorge Luis Mena Reyes, con documento de identificación No. 1724371727, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del: Artículo Académico, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: **“Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de fidelidad estudiantil en el plantel educativo San Agustín”**, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 04 de octubre del año 2021

Atentamente,



Jorge Luis Mena Reyes

1724371727

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Fausto Libni Cañizares Zúñiga, con documento de identificación N°1712988292, docente de la Universidad, Politécnica Salesiana declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **“Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de fidelidad estudiantil en el plantel educativo San Agustín”** , realizado por Jorge Luis Mena Reyes con documento de identificación N° 1724371727 , obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 04 de octubre del año 2021

Atentamente,



Fausto Libni Cañizares Zúñiga

1712988292

INDICE

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .I	
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA	II
CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	III
Índice de gráficos	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT.....	VII
Introducción	1
Justificación	2
Objetivos.....	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
Metodología	3
Método	3
Técnica	4
Herramientas	4
Gestión de la calidad y administrativa	4
Principios fundamentales en la calidad.....	6
El ciclo de la calidad.....	7
Planear	7
Hacer	8
Evaluar	8
Mejorar	9
Beneficios de la gestión de la calidad	9
Estructura organizacional administrativa.....	10
Organigrama estructural del plantel educativo “San Agustín”	12
Principales funciones de la planta administrativa.....	13
Representante legal	13
Asesoría legal	13
Dirección	13
Secretaría	13
Infraestructura del Plantel Educativo “San Agustín”	14

Percepción de los clientes de la institución “San Agustín”	15
Población	15
Muestra	15
Conclusiones	26
Recomendaciones	27
Bibliografía	28
Anexo 1	29

Índice de gráficos

Gráfico N.º 1 El ciclo de la calidad.....	9
Gráfico N.º 2 Infraestructura del plantel educativo San Agustín	14
Gráfico N.º 3 Pregunta 1 de la encuesta.....	16
Gráfico N.º 4 Pregunta 2 de la encuesta.....	17
Gráfico N.º 5 Pregunta 3 de la encuesta.....	18
Gráfico N.º 6 Pregunta 4 de la encuesta.....	19
Gráfico N.º 7 Pregunta 5 de la encuesta.....	20
Gráfico N.º 8 Pregunta 6 de la encuesta.....	21
Gráfico N.º 9 Pregunta 7 de la encuesta.....	22
Gráfico N.º 10 Pregunta 8 de la encuesta.....	23
Gráfico N.º 11 Pregunta 9 de la encuesta.....	24
Gráfico N.º 12 Pregunta 10 de la encuesta.....	25

RESUMEN

El objetivo de este artículo está, en revisar la fundamentación teórica de la calidad en la gestión administrativa e identificar la estructura organizacional del Plantel Educativo San Agustín, para mejorar los procesos administrativos, y establecer datos que permitan generar estrategias más ambiciosas. Para lo cual se ha basado en el mejoramiento continuo de la calidad, así como la implementación de indicadores de misión establecidos en las necesidades, expectativas y lineamientos del Plantel Educativo San Agustín. Mejorando la calidad de los clientes externos y mejorando el ambiente laboral.

Para ejecutar la evaluación de la calidad del servicio administrativo, educativo y determinar la fidelidad del alumnado se realizó una investigación de tipo cuantitativo, utilizando un método deductivo – inductivo. La recolección de la información se obtuvo principalmente de la técnica de encuesta a padres de familia del Plantel Educativo San Agustín, el cual fue estructurado de acuerdo a variables obtenidas de la actual posición del Plantel Educativo San Agustín.

Culminado una vez el artículo académico, se presenta las siguientes recomendaciones que son: seguir manteniendo el plan de gestión de calidad que está en marcha, inversión para la ejecución de un plan de marketing y ampliar la estructura del Plantel Educativo San Agustín.

Palabras Claves: gestión administrativa, estructura organizacional, mejora de la calidad, servicios educativos, fidelización.

ABSTRACT

The objective of this article is to review the theoretical foundation of quality in administrative management, and identify the organizational structure of the San Agustín Educational Campus, to improve administrative processes, and establish data that allow generating more ambitious strategies. As a result, there has been a continuous quality improvement, as well as the implementation of mission indicators established in the needs, expectations and guidelines of the San Agustín Educational Campus. This has caused an improvement on the quality of service to external clients and an improvement to the work environment.

To carry out the evaluation of the quality of the administrative and educational service, as well as to determine the loyalty of the students, quantitative research was performed, using a deductive-inductive method. The collection of information was obtained mainly from the technique of surveying parents of the San Agustín Educational Campus, which was structured according to variables obtained from the current position of the San Agustín Educational Campus.

Once the academic article has been completed, the following recommendations are presented: continue maintaining the quality management plan that is underway, provide finances for the execution of a marketing plan and expand the infrastructure of the San Agustín Educational Campus.

Keywords: administrative management, organizational structure, quality improvement, educational services, loyalty.

Introducción

El Plantel Educativo “San Agustín” se encuentra localizado en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, está en la parroquia de Guayllabamba, en la calle Aguacate lote 200 y Pogyo.

La institución fue fundada en el 2008, para dar a la comunidad su trabajo educativo inspirado en la verdadera vocación y ética profesional. EL Plantel educativo inicio sus primeras actividades como escuela primaria. La mayoría de los alumnos pertenecen a esta zona urbana, ofreciendo en los actuales momentos los niveles preprimarios, educación básica, bachillerato.

La Institución de sostenimiento particular, cuya actividad es la educación de estudiantes de educación inicial, preparatoria, básica media y superior, no tiene convenios con ONGS o Gobierno. Cuenta con dos campus amplios que constituye garantía y orgullo de la educación particular de esta zona donde habitan personas de la parroquia de Guayllabamba.

La Institución educativa se creó para brindar el servicio educativo particular a sectores poblacionales de medianos recursos económicos, y en el caso de la institución cuenta con pensiones medias en referencia a otras instituciones educativas privadas del sector. La institución ha ido evolucionando con un solo objetivo, el de lograr la excelencia académica, que, junto con el equipo docente, cumple y desarrolla las actividades requeridas, para lograr en el plantel una administración correcta con una educación de calidad y calidez.

Justificación

El compromiso de investigación se desarrolla para evaluar la calidad del servicio administrativo y educativo para determinar la fidelidad del alumnado del Plantel Educativo San Agustín y su repercusión en los servicios educativos entregados. La importancia, es revisar la fundamentación teórica de la calidad en la gestión educativa, analizar las fortalezas y oportunidades que tiene en la actualidad, analizar el clima organizacional el cuerpo docente, identificar la complacencia de clientes externos e identificar la fidelidad del alumnado del Plantel Educativo San Agustín.

Hoy en día es preciso que toda empresa u organización este a la vanguardia con las exigencias del actual mercado y exigente, la calidad es un concepto que está inmerso en cualquier servicio o producto que se ofrezca. Las estrategias que han optimizado su quehacer, han determinado en primera instancia las necesidades de los clientes, un ambiente cálido en el que todos sus actores han trabajado de manera efectiva, teniendo en cuenta una organización en sus procesos internos en pro de alcanzar las metas y políticas trazadas que le han permitido conseguir esa calidad para así lograr ser reconocida en el contexto en que se encuentra.

Siendo la gestión administrativa un proceso de creación, sostenimiento, control y unificación de personal dentro de un sistema como lo es en el Plantel Educativo San Agustín, que es de suma importancia sobre todo a la administración en educación, ya que, por medio de procesos de gestión administrativa, se busca brindar soluciones a los inconvenientes en la educación, a fin de fortalecer prácticas administrativas y pedagógicas en el ámbito educativo.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la calidad en la gestión administrativa, y su repercusión e incidencia en los servicios educativos brindados.

Objetivos específicos

- Analizar la estructura administrativa del Plantel Educativo San Agustín, para evidenciar el perfeccionamiento de la calidad en el servicio administrativo y educativo.
- Determinar las estrategias aplicadas en la calidad del servicio brindado, para la fidelización del alumnado en la institución.
- Identificar la satisfacción de los clientes externos de la institución, para la certificación de la calidad del Plantel Educativo San Agustín.

Metodología

La metodología de investigación escogida para el desarrollo es la que determinará como se obtendrá la información y poder observar los datos obtenidos.

Método

Para el desarrollo del artículo académico se utilizará el método de investigación inductivo - deductivo y de campo.

- **Inductivo:** Se lo realiza al analizar a las respuestas de los padres de familia del Plantel Educativo San Agustín.

- **Deductivo:** Se empleará en el desarrollo e investigación del marco teórico.
- **Campo:** Se obtendrá la información directamente del Plantel Educativo San Agustín.

Técnica

- **Encuestas:** Se aplicará encuestas a padres de familia del Plantel Educativo San Agustín con la finalidad de determinar la fidelidad del alumnado.

Herramientas

- **Plataforma de Google:** A través de esta herramienta se procederá a elaborar la encuesta, para poder obtener las respuestas por parte de los padres de familia del Plantel Educativo San Agustín.

Gestión de la calidad y administrativa

La gestión de la calidad como un conjunto de técnicas ventajosas, puntual y circunstancial para diferentes aspectos en el ámbito administrativo, se hace resonancia a trabajos que se entiende como una herramienta para mejorar la dirección del departamento de recursos humanos, así como otros departamentos que integran desde marketing como una herramienta útil para crear una organización creada hacia el cliente (Cesar Camision, 2006).

La gestión de la calidad junta técnicas teóricas y prácticas para beneficiar la mejora de la calidad en el ámbito de la educación que brinda el Plantel Educativo San Agustín, mientras que la administración tiene que ver con todo el manejo y uso de los recursos para tener un buen desempeño en la organización. Por lo que se infiere que para una buena gestión es necesario tener un buen esquema administrativo, es decir un correcto manejo de la administración, que es el eje primordial para una buena gestión de la calidad.

La administración se convierte en un eje fundamental que reconoce a las necesidades de la gestión educativa y administrativa, y es el medio para llevar el esfuerzo y talento del personal para el logro de los resultados.

Según Antúnez:

Distingue la gestión de la calidad como el conjunto de operaciones orientadas hacia la obtención de ciertos objetivos que se desenvuelven en las diversas áreas de actividad de la organización, en el cual el diseño y la evaluación participan para llevarlas a cabo (Antunez, 2000)

En este enfoque hace referencia que el trabajo en conjunto del personal que labora en la organización ya sea directos o indirectos liderados por una persona, en este caso el director del Plantel Educativo San Agustín contribuye a lograr los propósitos tanto educativos y administrativos.

Aún así son los directores quienes con conciencia y conocimiento de la repercusión y alcance de sus decisiones y acciones impactan a la comunidad educativa y quienes deberán prepararse para jugar el rol administrativo que les corresponde.

Por su parte, Agustín Reyes concibe la administración como “la labor de planear, clasificar, establecer y controlar” (Ponce, 2007).

Para el Plantel Educativo San Agustín, el director es capaz de poner en práctica acciones para un correcto desempeño que son: establecer metas, anticiparse a situaciones, por lo que será necesario tener una actitud proactiva. De manera que clasificar, establecer y controlar son labores que no solamente quedan en función del director de la institución, sino también se requiere fomentar al equipo de trabajo de la institución.

Principios fundamentales en la calidad

Jesús Viveros menciona que: la calidad se instaure por 13 principios:

1. Hacer las cosas desde la primera vez: significa que todas las tareas o actividades que tengamos que hacer terminárlas y no dejarlas a la mitad.
2. Satisfacer las necesidades del cliente: Es prestar la atención necesaria de lo que busca el cliente en cuanto a un producto o servicio.
3. Buscar soluciones y no justificar errores: Si se cometió algún error en el proceso, es necesario revisar que se hizo mal para no cometerlo de nuevo y no buscar responsables y estancarse en lo sucedido.
4. Ser optimista a ultranza: Significa que tenemos que ser positivos ante cualquier adversidad que se nos presente y no perder el control.
5. Tener buen trato con los demás: Tratar bien a las personas implica tener una interacción igualitaria, el establecer una comunicación auténtica y sincera.
6. Ser acertado en el cumplimiento de las tareas: Significa ser eficiente en las tareas asignadas que se le da a una persona.
7. Ser puntual: Ser eficaz y cumplir con las metas diarias para que los objetivos planteados puedan ser realizados.
8. Ayudar con amabilidad a los compañeros de trabajo: Significa ofrecer confort y seguridad para que el equipo de trabajo como tal se sienta seguro.
9. Aprender a reconocer los deslices y enmendarlos: Tener una orientación positiva y conservar la calma de mejor forma.
10. Ser humilde para aprender y enseñar: Significa tener paciencia y poder impartir nuestro conocimiento hacia las demás personas que lo requieran.
11. Ser ordenado y organizado en el trabajo: Tener una excelente predisposición para poder llevar una labor sin ningún contratiempo.
12. Ser comprometido y generar confianza en los demás: Significa que, si uno demuestra ser capaz de hacer las cosas por si solo, sin necesidad que estén atrás de uno, el resto ve ese ejemplo y lo sigue.

13. Simplificar lo complicado desburocratizando procesos: Cuanto más simples son los procesos que se deben gestionar, más fácil se llevan a cabo sus objetivos.

(Tomado del texto VIVEROS PÉREZ , 2016).

Cada uno de los principios descritos ocupa un lugar oportuno en los procesos e interacciones que tienen lugar en el Plantel Educativo San Agustín, los administradores y maestros, los padres y los estudiantes deben adherirse a las metas de educación y participación.

El ciclo de la calidad

Los recursos necesarios para instaurar técnicas de mejoramiento continuo que llevan a aumentos de calidad son: nuevas generaciones de ideas, una planificación, realización, la evaluación y el mejoramiento; de acuerdo con el libro de (Aldana, 2010), que además menciona que “Estos cuatro elementos es la fundamentación teórica y práctica del modelo de gestión de la calidad” (Deming, 1986).

Generación de ideas

La generación de ideas considera la creación de pensamientos novedosos para elaborar un plan estructurado con enfoque a etapas como: “Planear, hacer, evaluar y mejorar.” (Deming, 1986).

Planear

En esta etapa es fundamental analizar el entorno de la institución, este aspecto ha permitido definir las actividades de mejora y ha dado paso al establecimiento de los objetivos organizacionales.

En el área administrativa con la asistencia del contador se realiza semestralmente la revisión del estado financiero en base al cual se analiza la cartera vencida, las utilidades semestrales, así como se proyecta presupuestos para las actividades. En unidad con la comunidad educativa (docentes, y delegados de los estudiantes de la institución) se realiza el plan de mejoras en base al cual se toma las decisiones administrativas.

Hacer

Para lograr lo planificado, se necesita llegar a la población de Guayllabamba y despertar el interés para que opten por la institución y para ello además del trabajo y calidad con que se ha venido laborando se despliega anualmente una campaña publicitaria he informativa por medios de comunicación como: facebook, página web institucional, distribución personalizada de trípticos en la población y poblaciones aledañas y vallas publicitarias. Atención oportuna, clara y amable.

La institución se encarga de publicar, evaluar y contratar personal de acuerdo al perfil que necesita la institución para que pueda cumplir con las actividades asignadas.

Evaluar

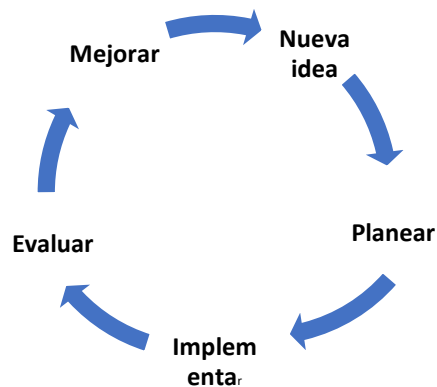
El impacto de las estrategias utilizadas por la institución se evalúa periódicamente, diariamente a través de las respuestas del público. A través de las respuestas tanto telefónicas, visitas de los padres de familia a la institución he inscripciones en la página web, que dan a notar un gran interés hacia la institución.

Al personal de la institución se le aplican pruebas psicológicas dos veces al año y además se avalúa a través de las visitas áulicas con las recomendaciones respectivas.

Mejorar

Elaborar un proyecto total y parcial para promover y dar la oportunidad a inversionistas. Mejorar la relación educativa personal que se traduce en la familiaridad entre educadores, educandos y padres de familia. Construir nuevas aulas, adecuar y a descentar ambientes. Todos los meses de agosto se elabora un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades de los docentes, para que impartan el servicio educativo de una manera eficaz y eficiente.

Gráfico N.º 1 El ciclo de la calidad



Fuente: Eduward Deming

Responsable: Jorge Mena

Beneficios de la gestión de la calidad

El procedimiento del problema se origina en los beneficios de la calidad que se describen a continuación:

- Menores quejas y conflictos con los clientes.
- Mayor conservación de clientes.
- Optimización de los recursos.
- Mayor rentabilidad.

- Reducción de los costos.
- Aumento de la satisfacción laboral.
- Personal muy comprometido con la misión de la institución.
- Mejor capacidad de llamar la atención de clientes.
- Mejor competitividad.
- Una mejor imagen de la institución.

(Donna, 2006)

La calidad es una condición que debe tener obligatoriamente todo servicio o producto para alcanzar un mayor beneficio en sus actividades y el tiempo de durabilidad para poder satisfacer las necesidades del cliente.

Para el Plantel Educativo San Agustín, el implementar un método de gestión de la calidad, tiene como objetivo detectar cualquier anomalía que se pudiera presentar dentro de los procesos antes mencionados y poder ahorrar tiempo y recursos, y así minimizar riesgos, es decir apuntar a la efectividad de la gestión administrativa en el ámbito tanto administrativo y educativo. También se busca mejorar la confianza, buenas relaciones entre el personal que trabaja en la institución, la correcta imagen de la institución para sus clientes y frente a la competencia.

La mejora del sistema de gestión de calidad en el Plantel Educativo San Agustín, tiende a profundizar en sus procesos en los que sus empleados adquieren conciencia de la importancia de la calidad, la institución adopta la capacidad de conocer las expectativas del cliente.

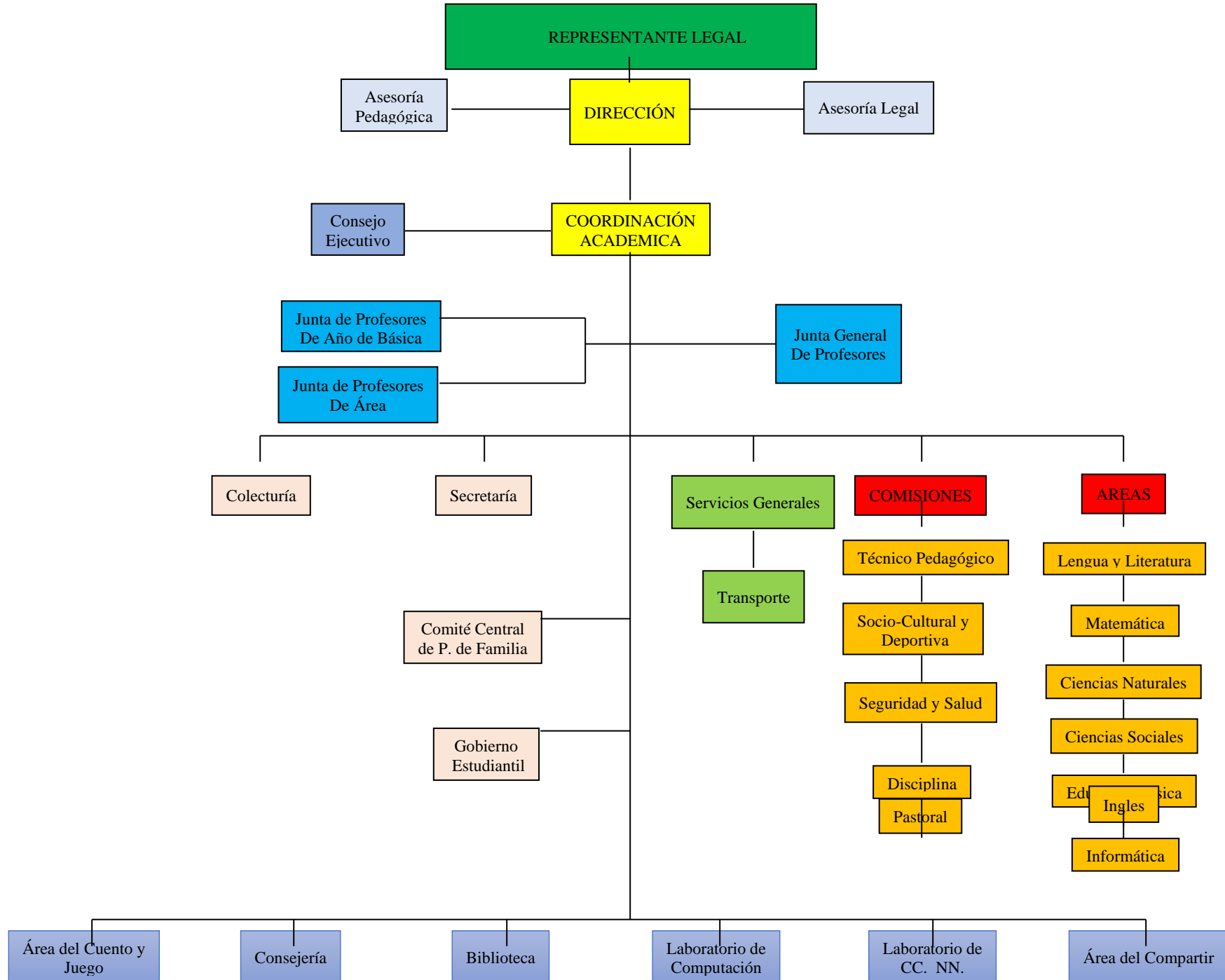
Estructura organizacional administrativa

El manual de funciones del Plantel Educativo San Agustín, se establece como una herramienta fundamental para el funcionamiento de la misma, puesto que es la bitácora de todo el personal que labora dentro de la institución.

En el manual de funciones, establece las funciones, actividades y aspectos de cada uno de los cargos que están acorde del personal que laboran en la institución. También sirve como instrumento de soporte para poder identificar los procesos y dar una visión diferente al ejercicio del control.

El manual de funciones del Plantel Educativo San Agustín, incluye las áreas claves que componen los procesos en los que interviene el personal docente como son: nombre del cargo, naturaleza del cargo, objetivo, responsabilidades, condiciones ambientales.

Organigrama estructural del plantel educativo “San Agustín”



Principales funciones de la planta administrativa

Representante legal

El representante legal es la única persona autorizada para suscribir la organización y está directamente involucrado en la existencia y funcionamiento del Plantel Educativo San Agustín, como también en la ejecución de todos los actos y contratos.

Asesoría legal

El administrar el Plantel Educativo “San Agustín” no es una tarea fácil, los aspectos legales están dentro de los factores más complicados, dentro de ello se encuentra ciertas normas y reglamentos para poder manejarlos, es por eso que un asesoramiento legal ayuda a una mejor planificación jurídica para la organización.

Dirección

El director del Plantel Educativo San Agustín, trabaja en la implementación de proyectos institucionales y el cumplimiento de las decisiones de las autoridades de la institución, supervisando la ejecución de las funciones educativas y la provisión adecuada de los recursos necesarios. Facilita el proceso de mejora continua de la calidad en la educación de la misma institución.

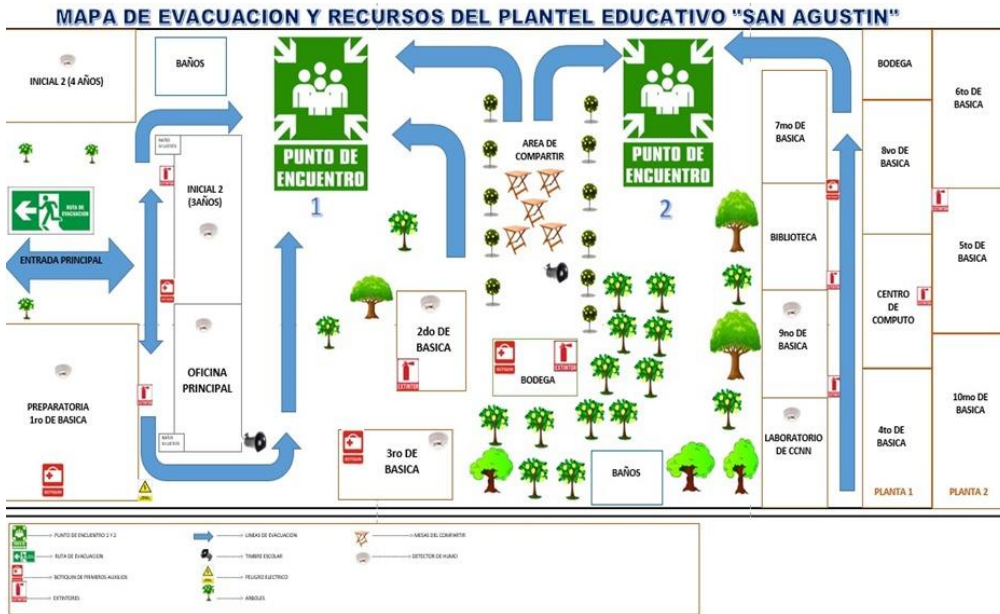
Secretaría

Área responsable de la preparación oportuna de informes a solicitud del personal que labora en el Plantel Educativo San Agustín. Gestiona y prepara con rapidez las calificaciones requeridas por estudiantes y la entrega de las mismas a padres de familia.

Infraestructura del Platel Educativo “San Agustín”

El correcto desarrollo con calidad por parte de la institución educativa ha requerido de una infraestructura necesaria para que los alumnos desarrollen óptimamente sus capacidades, aulas, equipamiento, y dotación de recursos materiales. Es así que la institución cuenta con dos aulas para educación inicial 1 y 2, diez aulas para educación general básica y tres aulas para bachillerato. También cuenta con dos centros de computación, una biblioteca, un laboratorio para ciencias naturales, áreas recreacionales y un bar.

Gráfico N.º 2 Infraestructura del plantel educativo San Agustín



Fuente: Institución San Agustín

Responsable: Jorge Mena

Percepción de los clientes de la institución “San Agustín”

Para poder determinar la fidelidad del alumnado hacia la institución, se realiza una encuesta a los clientes externos. La investigación es tipo cuantitativo porque se ha utilizado muestras probabilísticas, recopilación de datos y un análisis del universo.

Población

El universo para la investigación lo constituye los alumnos del plantel educativo San Agustín con un total de 247 estudiantes y 247 representantes de los estudiantes.

Muestra

Para la investigación se determinó la siguiente muestra finita del universo de los estudiantes, se aplicará una fórmula estadística y una encuesta.

$$n = \frac{N}{e^2 (N-1)+1}$$

$$n = \frac{247}{0,05^2(247-1)+1}$$

$$n = \frac{247}{1,61}$$

$$n = 153 \text{ padres de familia}$$

Pregunta 1. ¿Considera que la Institución Educativa es reconocida por la calidad en la gestión que realiza?

Gráfico N.º 3 Pregunta 1 de la encuesta



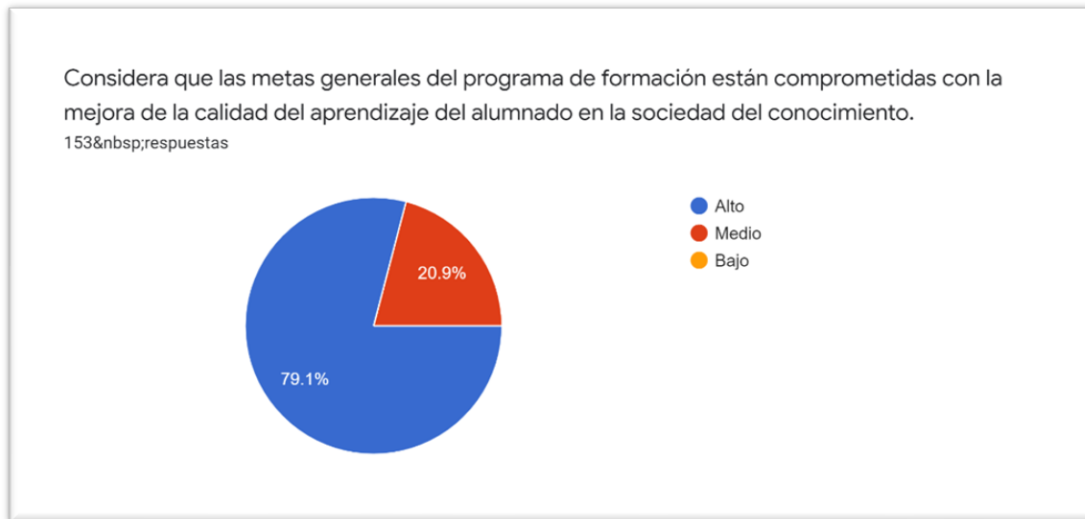
Fuente: PPFF Plantel Educativo San Agustín

Responsable: Jorge Mena

En la gráfica el 74.5% de padres de familia si considera que la institución siempre es reconocida por su gestión, un 24.8% de padres de familia expresa que casi es reconocida su gestión, mientras que una parte minoritaria el 0.7% dice que nunca que se reconoce la gestión que realiza la institución.

Pregunta 2. ¿Considera que las metas generales del programa de formación están envueltas con la mejora de la calidad del aprendizaje de los estudiantes en la sociedad del conocimiento?

Gráfico N.º 4 Pregunta 2 de la encuesta



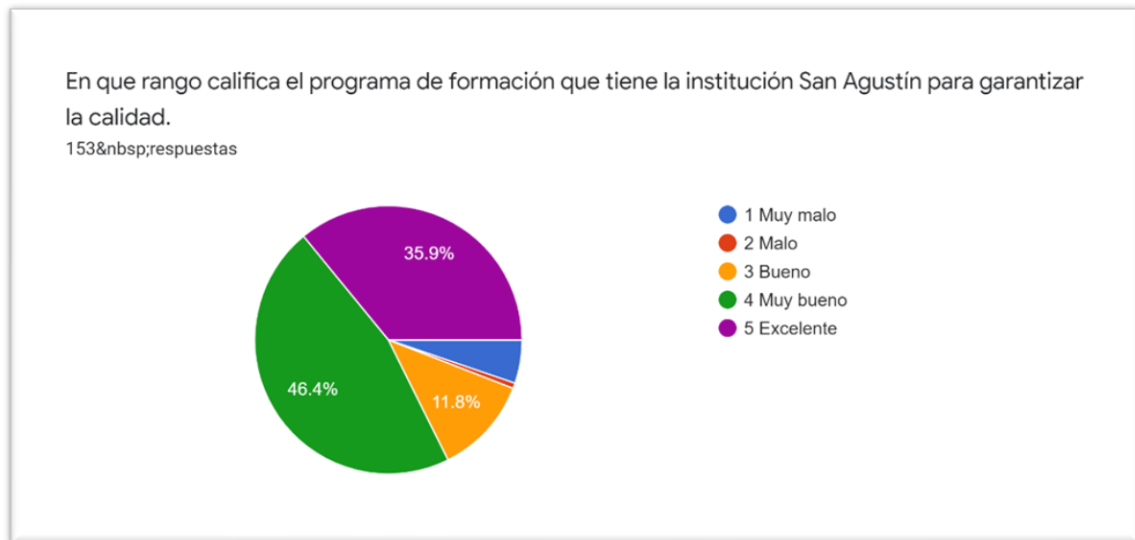
Fuente: PPFF Plantel Educativo San Agustín

Responsable: Jorge Mena

En la gráfica el 79.1% de padres de familia considera que el programa de formación está en un alto nivel, mientras que un 20.9% de padres de familia considera que el nivel de formación es medio en la institución.

Pregunta 3. ¿En qué rango califica el programa de formación que tiene la institución San Agustín para garantizar la calidad?

Gráfico N.º 5 Pregunta 3 de la encuesta



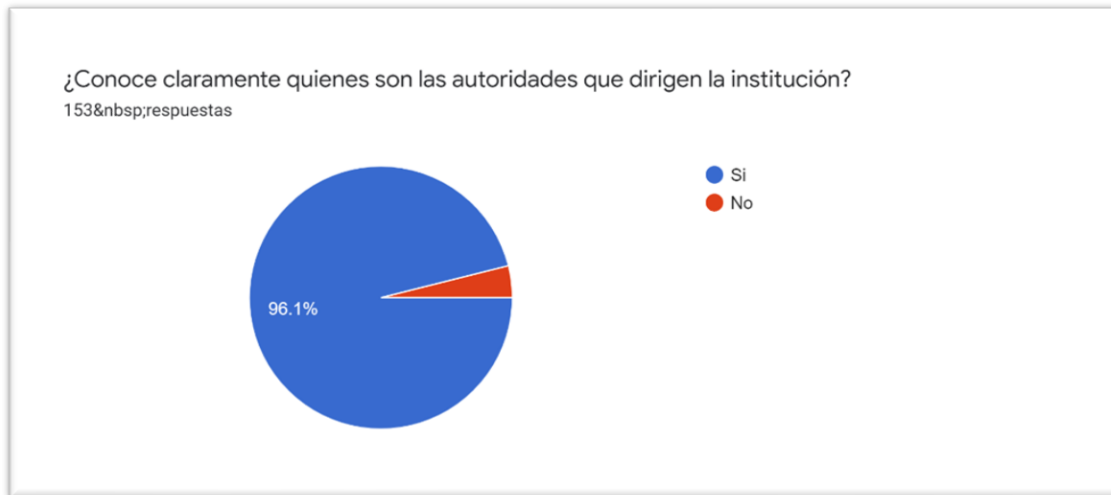
Fuente: PPF Plantel Educativo San Agustín

Responsable: Jorge Mena

En la gráfica se puede evidenciar que el 46.4% de padres de familia califica de muy bueno el programa que tiene la institución San Agustín para garantizar la calidad, un 35.9% de padres califica de excelente, mientras que un 11.8% califica de bueno el programa que tiene la institución San Agustín para garantizar la calidad.

Pregunta 4. ¿Conoce claramente quienes son las autoridades que dirigen la institución?

Gráfico N.º 6 Pregunta 4 de la encuesta



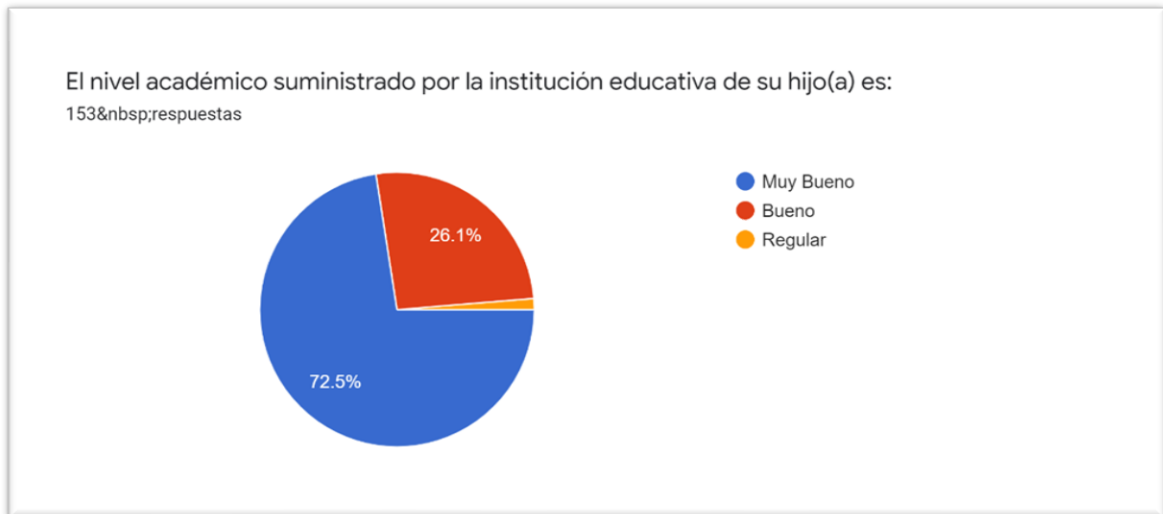
Fuente: PPF Plantel Educativo San Agustín

Responsable: Jorge Mena

En la gráfica el 96.1% de padres de familia si conoce a las autoridades que tiene la institución, mientras que una parte minoritaria el 0.9% de padres de familia no tiene el conocimiento de las autoridades que tiene la institución.

Pregunta 5. El nivel académico suministrado por la institución educativa de su hijo(a) es:

Gráfico N.º 7 Pregunta 5 de la encuesta



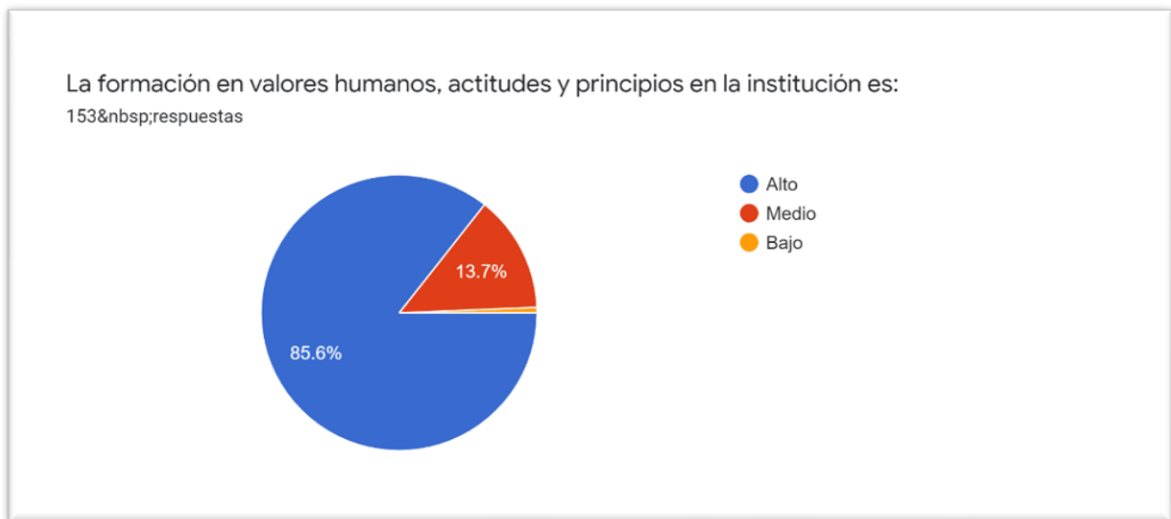
Fuente: PPF Plantel Educativo San Agustín

Responsable: Jorge Mena

En la gráfica se puede evidenciar que el 72.5% de padres de familia considera que el nivel de académico suministrado por la institución es muy bueno, mientras que el 26.1% de padres considera que el nivel académico es bueno.

Pregunta 6. La formación en valores humanos, actitudes y principios en la institución es:

Gráfico N.º 8 Pregunta 6 de la encuesta



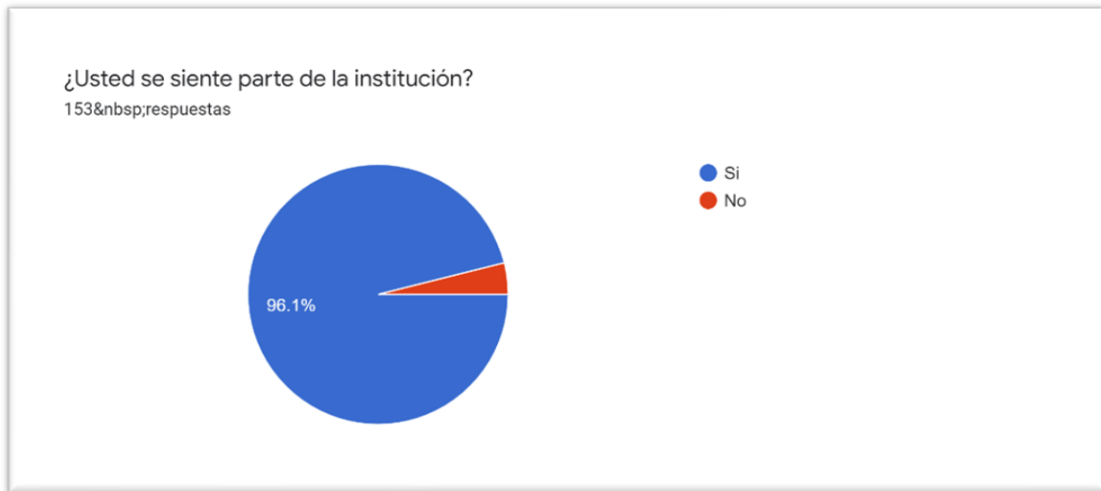
Fuente: PPF Plantel Educativo San Agustín

Responsable: Jorge Mena

En la gráfica el 85.6% de padres de familia dice que la formación en valores humanos y principios es alta, mientras que el 13.7% de padres piensa que el nivel de formación de valores y principios es medio.

Pregunta 7. ¿Usted se siente parte de la institución?

Gráfico N.º 9 Pregunta 7 de la encuesta



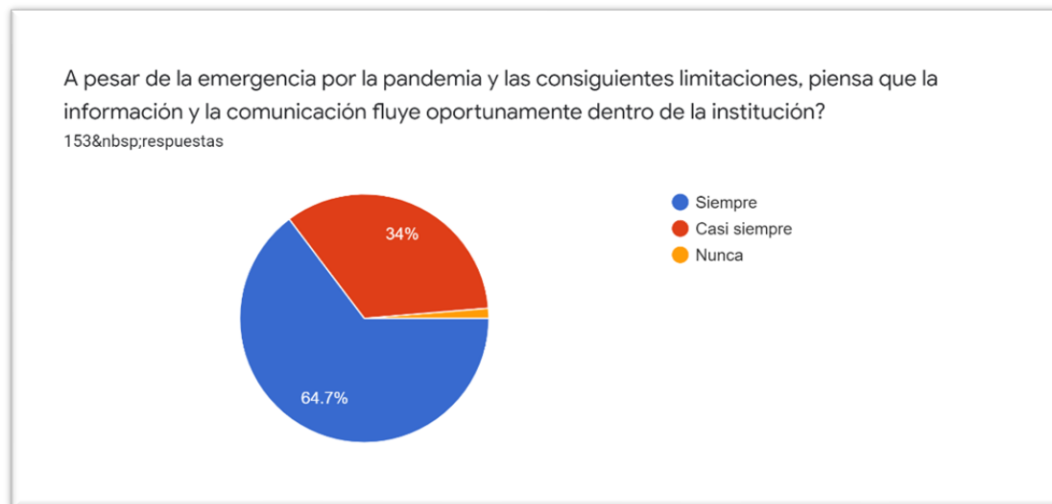
Fuente: PFFF Plantel Educativo San Agustín

Responsable: Jorge Mena

En la gráfica el 96.1% de padres de familia si sienten parte de la institución San Agustín, mientras que una parte minoritaria con el 3.9% no se siente parte de la institución.

Pregunta 8. A pesar de la emergencia por la pandemia y las consiguientes limitaciones, piensa que la información y la comunicación fluye oportunamente dentro de la institución.

Gráfico N.º 10 Pregunta 8 de la encuesta



Fuente: PFFF Plantel Educativo San Agustín

Responsable: Jorge Mena

En la gráfica el 64.7% indica que los padres de familia tienen una comunicación eficiente con la institución a pesar de los problemas causados por el covid – 19, mientras un 34% de padres de familia no considera que casi siempre se tiene una comunicación o sentirse informados.

Pregunta 9. ¿Considera que se reconoce al personal por el trabajo desempeñado?

Gráfico N.º 11 Pregunta 9 de la encuesta



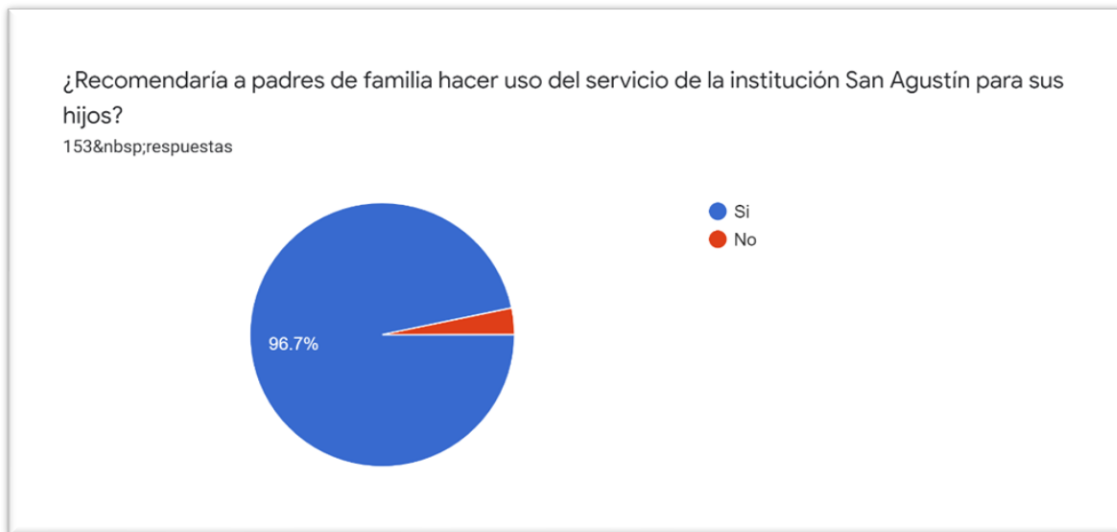
Fuente: PPF Plantel Educativo San Agustín

Responsable: Jorge Mena

En el gráfico el 65.4% de padres de familia si considera que siempre se reconoce el trabajo dentro de la institución, mientras que un 32.7% de padres se expresa que casi siempre se reconoce el trabajo del cuerpo docente que labora en la institución.

Pregunta 10. ¿Recomendaría a padres de familia hacer uso del servicio de la institución San Agustín para sus hijos?

Gráfico N.º 12 Pregunta 10 de la encuesta



Fuente: PFFF Plantel Educativo San Agustín

Responsable: Jorge Mena

El gráfico expresa que un 96.7% de padres familia del Plantel Educativo San Agustín si recomendarían a más padres a que hagan uso del servicio de la institución para sus hijos, mientras que un 3.3% de padres no recomendarían el servicio que da la institución.

Conclusiones

- El tipo de gestión de la calidad implementado en el Plantel Educativo San Agustín de una manera adecuada, aumenta la eficiencia de los procesos, mejorando desempeño y crecimiento de la institución.
- La planificación utilizada dentro del plantel educativo San Agustín sirve de instrumento de gestión para precisar los objetivos tanto administrativos y educativos.
- La estructura organizacional que tiene el Plantel Educativo San Agustín demuestra una conexión en el seguimiento de las actividades planteadas y desarrolladas. Por lo que se encuentran muy optimistas en su realización y cuentan con un alto nivel de satisfacción en lo que respecta a la interacción del personal
- Al analizar las encuestas de los padres de familia del Plantel Educativo San Agustín, se pudo determinar la fidelidad del alumnado que tienen hacia la institución por la calidad del servicio educativo brindado

Recomendaciones

- Seguir manteniendo la gestión de la calidad que se está aplicando, para tener una mayor aceptación por parte de la comunidad de la parroquia de Guayllabamba.
- Realizar inversión para la implementación de un plan de marketing, en el cual se buscará nuevos proyectos a corto o largo plazo para el Plantel Educativo San Agustín, tanto en el ámbito administrativo y educativo como en la tarjeta de la gestión organizacional.
- Ampliar la infraestructura del Plantel Educativo San Agustín para mejorar los servicios educativos que brinda la institución.

Bibliografía

- Aldana, V. L. (2010). *Administración por calidad*. Colombia: Alfaomega.
- Antunez. (2000). *La acción directiva en las instituciones escolares*. Barcelona: Horsori Editorial.
- Cesar Camision, S. C. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCATION, S.A.
- Deming, E. (1986). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Donna, S. (2006). *Administración de la calidad*. Mexico: Pearson education .
- Ponce, A. R. (2007). *Administración Moderna*. Mexico: Limusa Noriega.
- Tomado del texto VIVEROS PÉREZ . (12 de 12 de 2016). *Apuntes de principios y modelos de calidad*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/%3Chttp://setebc.wordpress.com/2009/04/16/exigen-a-gobierno-educacin-de-calidad/%3E>

Anexo 1.

ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCION DEL SERVICIO EDUCATIVO Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PLANTEL EDUCATIVO “SAN AGUSTIN”

Objetivo: La presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información sobre la satisfacción del servicio de la institución San Agustín

1. ¿Considera que la Institución Educativa es reconocida por la calidad en la gestión que realiza?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - Nunca

2. Considera que las metas generales del programa de formación están comprometidas con la mejora de la calidad del aprendizaje del alumnado en la sociedad del conocimiento.
 - Alto
 - Medio
 - Bajo

3. En que rango califica el programa de formación que tiene la institución San Agustín para garantizar la calidad.
 - 1 muy malo
 - 2 malo
 - 3 bueno
 - 4 muy bueno
 - 5 excelente

4. ¿Conoce claramente quienes son las autoridades que dirigen la institución?
 - Si
 - No

5. El nivel académico suministrado por la institución educativa de su hijo(a) es:
- Muy Bueno
 - Bueno
 - Regular
6. La formación en valores humanos, actitudes y principios en la institución es:
- Alto
 - Medio
 - Bajo
7. ¿Usted se siente parte de la institución?
- Si
 - No
8. A pesar de la emergencia por la pandemia y las consiguientes limitaciones, piensa que la información y la comunicación fluye oportunamente dentro de la institución
- Siempre
 - Casi siempre
 - Nunca
9. ¿Considera que se reconoce al personal por el trabajo desempeñado?
- Siempre
 - Casi siempre
 - Nunca
10. ¿Recomendaría a padres de familia hacer uso del servicio de la institución San Agustín para sus hijos?
- Si
 - No